

## Interview

### „Wir haben uns stabilisiert“

Nordex-Serviceleiter Volker Bartolles zum Ergebnis und Stellenwert der BWE-Serviceumfrage.

Interview: Sascha Rentzing

**neue energie:** Nordex hat sich in der diesjährigen BWE-Serviceumfrage von 2,7 auf 2,87 etwas verschlechtert. Warum konnten Sie sich nicht erneut steigern?

Volker Bartolles: Nordex hat 2013 seinen Marktanteil verdoppelt und die Errichtungsleistung gegenüber dem Vorjahr sogar verdreifacht. Obwohl wir die Servicestruktur nachgezogen haben, konnten wir unser Ziel, eine Verbesserung in der Zufriedenheit, nicht erreichen. Wir haben bereits im Herbst erkannt, dass wir Nachsteuerungsbedarf haben. Deshalb haben wir Stellen in einem Regionalbüro und an Servicestandorten eingerichtet. Aktuell sorgen wir für zusätzliches Personal für unsere Wachstumsbereiche Süd und Süd/Ost.

**ne:** Nordex hat voriges Jahr eine bessere Kommunikation und mehr Techniker versprochen. Haben die Maßnahmen bisher nicht gefruchtet?

Bartolles: Auch hier haben wir einen Zahn zugelegt. Allerdings benötigt es Zeit, bis diese Maßnahmen wahrgenommen werden und neue Kollegen voll eingesetzt werden können.

**ne:** Fühlen Sie sich in der BWE-Umfrage gerecht bewertet?

Bartolles: Wir sind mit dem Ergebnis der Umfrage nicht unzufrieden. Wir sehen hier vor dem Hintergrund der Auftragslage eine Stabilisierung des Ergebnisses. Dennoch haben wir uns für das laufende Jahr weiterhin eine 2,5 als Ziel in der Serviceumfrage gesetzt.

**ne:** Welchen Stellenwert hat die Umfrage für Nordex?

Bartolles: Die Umfrage gibt jährlich ein Zeitpunkt bezogenes Stimmungsbild zum Service in Deutschland wieder. Jede Kundenrückmeldung, so auch diese Umfrage, ist für uns wichtig. Sie zeigt uns, wo wir uns verbessert haben oder Kundenwünsche noch offen sind. Sie ist damit ein gutes internes Steuerungswerkzeug.

**ne:** Gibt es Kritik an der Umfrage? Was fehlt? Wo muss sie schärfer werden?

Bartolles: Aussagefähige Werte können nur durch einen repräsentativen Rücklauf der Anlagenanzahl und der Turbinenart entstehen. Die Umfrage weist leider das Alter und



Volker Bartolles

ist Serviceleiter Deutschland des Hamburger Windturbinenherstellers Nordex SE.

den Turbinentyp nicht gesondert aus. Der Zeitpunkt der Datenerhebung im Herbst ist erfahrungsgemäß die arbeitsreichste Zeit bei unseren Kunden. Eventuell würde eine zweite oder dritte unterjährig durchgeführte Umfrage über das Jahr verteilt ein klareres Abbild der Stimmungslage zeigen.